

Verkoopvoorwaarden aan de automaten (binnenlands en grensoverschrijdend verkeer)

Artikel 1 – Intellectuele eigendom en gegevens van NMBS

§1. Deze verkoopautomaat is eigendom van de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (hierna 'NMBS' genoemd), N.V. van publiek recht, Frankrijkstraat 56, 1060 Brussel, BTW BE 203.430.576, ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) in Brussel, onder het nummer 0203.430.576.

§2. Naast op bovenstaand adres, kan er ook contact worden opgenomen met NMBS via:

Tel.: 02 528 28 28 (7 dagen op 7, van 7 uur tot 21.30 uur; gewoon nationaal tarief)

E-mail: Via het contactformulier dat terug te vinden is op detrein.be

Artikel 2 – Rechtsbekwaamheid

Door via deze verkoopautomaat een vervoerbewijs of een ander product aan te kopen, erkent u:

- dat u handelingsbekwaam bent in de zin van het Burgerlijk wetboek;
- verantwoordelijk te zijn voor alle financiële verrichtingen die verband houden met het gebruik van deze automaat, met inbegrip van die uitgevoerd voor rekening van een derde.

Artikel 3 – Aanvaarding van de Voorwaarden van NMBS

§1. Door via deze verkoopautomaat een vervoerbewijs of een ander product aan te kopen, aanvaardt u deze Verkoopvoorwaarden.

§2. Door een vervoerbewijs aan te kopen via deze verkoopautomaat, wordt er een vervoersovereenkomst gesloten tussen NMBS en de gebruiker van dit vervoerbewijs. Op deze overeenkomst zijn de Algemene en Bijzondere Vervoersvoorwaarden van NMBS van toepassing. U kunt deze voorwaarden raadplegen op onze website detrein.be of in elk station met verkooppersoneel.

§3. Wanneer u een ander product via dit platform aankoopt, kunnen er specifieke voorwaarden van toepassing zijn voor het gebruik van dit product.

Artikel 4 – Aankoopvoorwaarden

§1. Alvorens uw bestelling te bevestigen, dient u na te gaan of uw vervoerbewijs of ander product werd opgemaakt volgens uw aanwijzingen en beantwoordt aan uw behoeften (producttype, datum, persoonlijke gegevens ...). Vergeet na uw bestelling te hebben bevestigd niet te wachten tot uw vervoerbewijs of ander product afgedrukt werd of op uw elektronische chipkaart werd geladen.

§2. Vervoerbewijzen of andere producten die verloren of gestolen werden, worden nooit omgewisseld of terugbetaald.

§3. Na de aankoop van een vervoerbewijs of een ander product kunt u geen korting meer laten gelden.

§4. De gebruiksvoorwaarden en de voorwaarden met betrekking tot de dienst na verkoop, zijn terug te vinden in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden.

Artikel 5 – Geen herroepingsrecht

In toepassing van artikel VI. 53 van het wetboek van economisch recht informeren wij u dat u niet over een herroepingsrecht beschikt.

Artikel 6 – Prijzen en geaccepteerde betaalmiddelen

§1. De prijs van de vervoerbewijzen of andere producten zijn inclusief btw en conform de gepubliceerde tarieven van NMBS.

§2. Op de automaat staat aangegeven welke betaalmiddelen geaccepteerd worden.

Artikel 7 – Problemen tijdens het aankoopproces

§1. Indien u na de aankoop van een vervoerbewijs of een ander product aan deze automaat uw bestelling niet ontvangen hebt, of er zich een onregelmatigheid voordoet, dient u zo snel mogelijk NMBS op de hoogte te brengen. Dat kan door u te wenden tot het loket, door contact op te nemen met Customer Service (7 dagen op 7, tussen 7 uur en 21.30 uur) op het nummer 02 525 25 55 (NL) of 02 525 25 25 (FR) (betalend nummer – gewoon nationaal tarief) of door in onze stations of op onze website detrein.be het formulier in te vullen.

§2. Als u door een technisch probleem dat toe te schrijven is aan NMBS een tweede vervoerbewijs moest aankopen, dan kunt u een terugbetalingsaanvraag indienen door het gepaste formulier in te vullen dat verkrijgbaar is aan de loketten van onze stations of op onze website detrein.be. Vergeet in dat geval niet om uw rekeningnummer te vermelden en het origineel exemplaar van het vervoerbewijs of het andere product dat u opnieuw moest aankopen toe te voegen, samen met het betalingsbewijs van het niet-ontvangen vervoerbewijs of andere product.

Artikel 8 – Aansprakelijkheidsverklaring

§1. NMBS wil u via deze automaat zo goed mogelijk informeren over de producten en diensten die ze aanbiedt. NMBS behoudt zich het recht voor om deze automaat te vervangen en/of de informatie op de automaat op gelijk welk ogenblik en zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen.

§2. Behoudens opzettelijke of zware fout in hoofde van NMBS, haar aangestelden of lasthebbers, kan ze niet aansprakelijk gesteld worden voor de schade die zou voortvloeien uit het gebruik van deze verkoopautomaat. In het geval dat NMBS aansprakelijk zou kunnen worden gesteld, zal ze niet gehouden zijn tot vergoeding van de indirecte, onvoorzienbare of immateriële schade. NMBS zal geen schade vergoeden die aan derden werd veroorzaakt en zal er niet toe gehouden zijn hen te vrijwaren. De beperkingen van onze aansprakelijkheid zijn niet van toepassing wanneer die door dwingende wetsbepalingen of bepalingen van openbare orde verboden zijn.

§3. NMBS kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die derden, die geen aangestelden of lasthebbers van haar zijn, hebben veroorzaakt, met name in het geval van frauduleus of onrechtmatig gebruik van de verkoopautomaat door derden.

§4. NMBS kan niet aansprakelijk gesteld worden in geval van overmacht. Overmacht is iedere onvoorzienbare, onvermijdbare gebeurtenis die voortvloeit uit omstandigheden van buitenaf en die de aankoopprocedure onmogelijk maken.

Artikel 9 – Verklaring inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer

§1. NMBS wil de privacy van alle gebruikers van deze automaat waarborgen en leeft hierbij alle wettelijke en andere bepalingen met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer na.

§2. Gebruikers van deze automaat zijn zich ervan bewust dat louter door deze automaat te gebruiken of door gebruik te maken van de telefonische assistentie voor het gebruik van de verkoopautomaat sommige van hun gegevens door NMBS gekend (kunnen) zijn.

§3. Door de automaat van NMBS te gebruiken stemt de gebruiker formeel in met de onderstaande voorwaarden op grond waarvan NMBS de persoonsgegevens verzamelt, verwerkt en doorgeeft en/of (al naargelang het geval) maakt hij zich sterk dat deze voorwaarden meegedeeld werden aan de personen op wie de persoonsgegevens betrekking hebben en dat zij deze voorwaarden aanvaard hebben.

§4. NMBS heeft het recht aan de gebruiker bepaalde persoonsgegevens te vragen om bepaalde producten via de automaat te commercialiseren, zoals tijdens de bestelling van vervoerbewijzen enz. De persoonsgegevens die de gebruiker meedeelt, worden geregistreerd en verwerkt door de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS), N.V. van publiek recht, Frankrijkstraat 56, 1060 Brussel (RPR Brussel: BE 0203.430.576). Door deze gegevens te verstrekken, stemt de gebruiker ermee in dat ze verwerkt worden om zijn verzoek te behandelen, de dienst die hem verleend wordt continu te verbeteren en aan zijn behoeften aan te passen, met name door hem gepersonaliseerde diensten voor te stellen die hem op basis van de opgemaakte klantenprofielen zouden kunnen interesseren. NMBS heeft eveneens het recht die informatie over hem te gebruiken voor informatieve doeleinden, om marktstudies uit te voeren of producten te ontwikkelen. Ook heeft NMBS het recht om aan de gebruiker bepaalde persoonsgegevens te vragen wanneer er gebruikgemaakt wordt van de telefonische assistentie voor het gebruik van de verkoopautomaat. In dat geval zal u voorgesteld worden dat een medewerker van NMBS, mits uw akkoord, de automaat op afstand overneemt.

§5. Deze informatie kan doorgegeven worden aan andere natuurlijke personen of aan rechtspersonen die optreden als onderaannemers voor rekening van NMBS. In dat geval krijgen die enkel toegang tot de gegevens die noodzakelijk zijn om hun opdracht te vervullen.

NMBS kan bepaalde persoonsgegevens ook doorgeven aan derden voor onder meer volgende doeleinden:

- In het kader van het gebruik van een MOBIB-kaart op meerdere netten en van de aankoop of het gebruik van een vervoerbewijs dat geldig is op het netwerk van meerdere Belgische operatoren voor openbaar vervoer, worden persoonsgegevens uitgewisseld tussen de betrokken operatoren. Het gaat hierbij om persoonlijke informatie van de houder van de MOBIB-kaart en informatie over de MOBIB-kaart en het vervoerbewijs. Deze uitwisseling moet de betrokken operator in staat stellen om de verwerkingen met het oog op het beheer van de vervoerbewijzen (met inbegrip van de dienst na verkoop), fraudebeheer, het technisch beheer en het klantenbeheer uit te voeren. Bij deze uitwisseling worden de wettelijke verplichtingen betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer nageleefd. Voor wat de verwerking van de hoger vermelde gegevens in hun systemen betreft, treden deze derden op als 'verantwoordelijke voor de verwerking' conform hun privacybeleid. Voor bijkomende informatie over die verwerkingen verwijst NMBS naar het van toepassing zijnde privacybeleid van die derden (beschikbaar op de website van de diverse Belgische operatoren voor openbaar vervoer).
- aan de bevoegde overheden in het kader van op handen zijnde of lopende juridische procedures.

§6. Zoals hierboven vermeld, handelen deze derden bij de uitvoering van deze verwerking of andere verwerkingen van persoonsgegevens als 'verantwoordelijken voor de verwerking'. Voor meer informatie over deze verwerkingen verwijst NMBS dus ook naar het privacybeleid van deze derden.

§7. Conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, beschikt de klant op gelijk welk ogenblik over het recht om zich gratis te verzetten tegen de verwerking van zijn gegevens voor directmarketingdoeleinden, om zijn gegevens in te kijken en te corrigeren en om ze, in voorkomend geval, te laten schrappen. Hiertoe volstaat het om een gewone brief naar de dienst Customer Service van NMBS te sturen (10-14 B-MS.143, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel), of om te e-mailen naar privacy@b-rail.be en een bewijs van identiteit toe te voegen. De gebruiker kan bij deze dienst ook terecht wanneer hij niet of niet langer geïnformeerd wenst te worden over het NMBS-aanbod.

Artikel 10 – Geschillen

Deze Verkoopsvoorwaarden worden beheerst door het Belgisch recht. Enkel de rechtbanken van Brussel zijn bevoegd voor geschillen over de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van deze Verkoopvoorwaarden.